

## **Perehdytyskansio Helsingin seudun kauppakamarin ulko- maankaupan asiakirjatiimille**

Lauri Nurmi

<b>Tekijä</b> Lauri Nurmi	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Raportin nimi</b> Perehdytyskansio Helsingin seudun kauppakamarin ulkomaankaupan asiakirjatiimille	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 30 + 2
<p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on raportti perehdyttämiskansion tekemisestä Helsingin seudun kauppakamarin asiakirjatiimille. Kansion kokoaminen alkoi tradenomin tutkintoon kuuluvan työharjoittelun aikana touko–elokuussa 2017 ja viimeiset lisäykset siihen tehtiin tammikuun lopussa 2018.</p> <p>Tulokkaille tarkoitetun kansion tavoitteena ei ole toimia itsenäisenä opastajana vaan täydentää perehdytystä. Kansion avulla pyritään varmistamaan perehdyttämisen taso myös perehdyttäjän vaihtuessa ja asioiden ja käytänteiden muuttuessa.</p> <p>Opinnäytetyön viitekehyksessä käsitellään perehdyttämistä henkilöstöjohtamisen ja -strategian osana. Teoria perustuu perehdyttämiskirjallisuuteen ja -tutkimuksiin sekä perehdyttämistä koskevaan lainsäädäntöön.</p> <p>Perehdytyskansio laadittiin toimeksiantajan kanssa sen keskeisistä osa-alueista neuvotellen. Selkeiden ja havainnollisten opastusten laatimista edesauttoi kansion tekijän tutkimuspäiväkirja hänen omasta perehdytyskokemuksestaan.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena valmistuneen kansion ensimmäinen osa koostuu kuvitetusta yleisperehdytysosiosta, jossa kerrotaan keskeiset asiat kohdeorganisaatiosta. Työnopastusosa sisältää muun muassa työtehtävien kuvaukset ja tarkat ohjeet yleisimmin esiintyvien ulkomaankaupan asiakirjojen vahvistamisesta.</p> <p>Kansion materiaalit auttavat tulokasta omaksumaan nopeasti rakennuksen, sen ihmiset ja työtavat. Sähköistä kansiota voi helposti päivittää ajan tasalle erilaisissa muutostilanteissa.</p>	
<b>Asiasanat</b> Perehdyttäminen, perehdyttämistutkimukset, perehdyttämiskansio, oppiminen, sosiaalistuminen	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Työn tavoite.....	1
1.2	Toimeksiantajan esittely .....	2
2	Perehdyttäminen .....	4
2.1	Perehdyttäminen henkilöstöjohtamisen ja -strategian osana .....	4
2.2	Perehdyttämisen käsitteet ja erilaiset perehdytystilanteet .....	6
2.2.1	Työnopastus.....	10
2.2.2	Perehdyttäminen erilaisissa tilanteissa .....	13
2.3	Hyvä perehdyttäjä .....	14
2.4	Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö .....	14
2.5	Perehdyttämissuunnitelma ja sen toimivuuden arviointi.....	15
3	Produktin toteutus.....	18
3.1	Alkutilanne kohdeorganisaatiossa .....	18
3.2	Aineiston tuottaminen .....	19
3.2.1	Oma kokemukseni perehdytyksestä .....	19
3.2.2	Kohdeorganisaation nimeämät perehdytyksen kehityskohteet.....	20
3.3	Perehdytyskansion kokoaminen .....	21
3.4	Perehdytyskansion kuvaus .....	23
4	Yhteenveto ja pohdinta .....	25
4.1	Kehittämisehdotukset .....	25
4.2	Ammatillinen kehittyminen ja oppiminen .....	27
	Lähteet.....	28
	Liitteet .....	31
	Liite 1. Yleisperehdytyksen muistitaulukko .....	31
	Liite 2. Perehdytyskansion sisällysluettelo .....	32

# 1 Johdanto

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee perehdytyskansion tekemistä Helsingin seudun kauppakamarin asiakirjatiimille. Perehdyttämisen kehittämisen tarve nousi ensisijaisena esiin kaikissa keskusteluissa, joissa sivuttiin työharjoitteluun kuuluvaa kehittämissanketta ja opinnäytetyön aihetta. Lopulta molempien aiheeksi valittiin perehdytyskansion tekeminen. Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla työntekijä saa mahdollisuuden oppia uuden työtehtävänsä ja kykenee sopeutumaan uuteen työympäristöönsä, sen tapoihin, ihmisiin ja työhönsä liittyviin odotuksiin (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Kupias & Peltola 2009, 19).

Perehdytyskansio perehdytyksen tukena on hyödyllinen monesta syystä. Sen avulla uudet työntekijät oppivat työtehtävänsä nopeammin ja perehdyttäjän kiireistä työaikaa säästyy, kun hän voi tarvittaessa viitata perehdytyskansion ohjeisiin, jolloin harjoittelija tai työsuhteeseen tulija pystyy opettelemaan työssä tarvittavia tietoja ja taitoja myös itsenäisesti. Perehdyttämisen tarkoitus on lyhentää sitä aikaa, jossa uuden työntekijän työpanos muuttuu tuottavaksi (Ketola 2010, 7).

Opinnäytetyö jakaantuu neljään päälukuun sekä lähteisiin ja liitteisiin. Johdannon jälkeinen toinen luku – viitekehys – käsittelee perehdyttämistä laajasti. Kolmas luku kertoo, miten produkti toteutettiin. Alussa kuvataan perehdyttämisen alkutilannetta kohdeorganisaatiossa. Sen jälkeen kerrotaan perehdytyskansion aineiston tuottamisesta ja kansion koostamisen vaiheista. Lopuksi kuvataan valmis kansio pääpiirteissään.

## 1.1 Työn tavoite

Työn tavoite on tehdä ulkomaankaupan asiakirjatiimin harjoittelijoille ja tulokkaille mahdollisimman konkreettinen, havainnollinen, käytännöllinen ja tarkka perehdytyskansio, joka sisältää

- Yleisperehdytysosuuden, jossa on yleistä tietoa Helsingin seudun kauppakamarista ja sen toiminnasta, kuvaus työpäivien kulusta, työajoista, ruokaynnä muista tauoista sekä ohjeet kellokortin ja puhelinvaihteen käytöstä ja
- Työnopastusosuuden, johon on kirjattu seuraavat tiedot ja ohjeet:
  - asiakirjatiimin tärkeimmät työtehtävät päivä- ja kuukausitasolla
  - ulkomaankaupan asiakirjojen kuvaukset ja niiden vahvistamisohjeet
  - käteislaskun teko-ohjeen ja
  - e-Vientiasiakirja-palvelun käyttöohjeen.

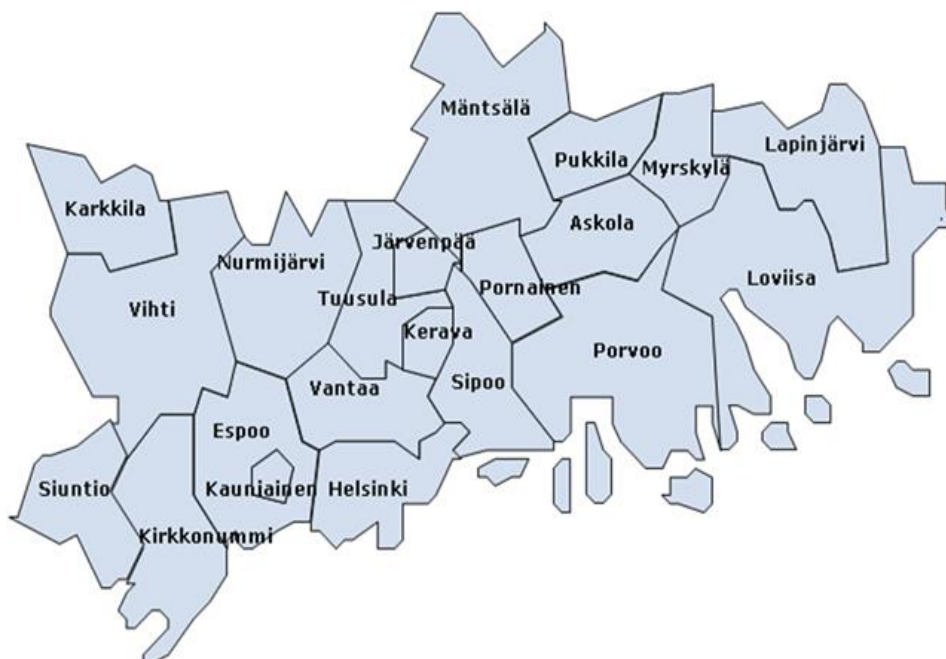
Kansion ei ole tarkoitus toimia itsenäisenä opastajana vaan täydentää annettavaa perehdytystä ja työnopastusta. Perehdytyskansion avulla pyritään varmistamaan perehdyttäjien taso myös perehdyttäjän vaihtuessa ja asioiden ja käytänteiden muuttuessa. Sähköinen kansio on täydennettävissä helposti ajan tasalle.

## 1.2 Toimeksiantajan esittely

Suomessa kauppakamaritoiminta alkoi Helsingistä Suomen itsenäistymisen jälkeen. Vuoden 1917 syksyllä perustettiin Helsingin, Turun ja Vaasan kauppakamarit ja vuoden 1918 alussa Tampereen, Viipurin, Kuopion ja Oulun kauppakamarit sekä Helsingissä toimiva Keskuskauppakamari. (Michelsen 2018.)

Kauppakamarien toiminta perustuu kauppakamarilakiin. Nykyisin Helsingin seudun kauppakamari on jäsenmäärältään pohjoismaiden suurin. Siihen kuuluu vuonna 2018 21 kunnan alueelta yli 7000 jäsenyritystä, joille se tuottaa erilaisia, monipuolisia kehittämisspalveluja ja on osa kansainvälistä yritysverkostoa. Alueorganisaatio muodostuu Espoon ja Vantaan toimistoista sekä Keski-Uudenmaan, Luoteis-Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan kauppakamariyksiköistä, jotka ovat alueidensa elinkeinoelämän edunvalvojia. (Michelsen 2018.)

Kauppakamarin toimialue kattaa seuraavat kunnat: Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kirkkonummi, Siuntio, Karkkila, Vihti, Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula, Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila ja Sipoo. (Michelsen 2018.)

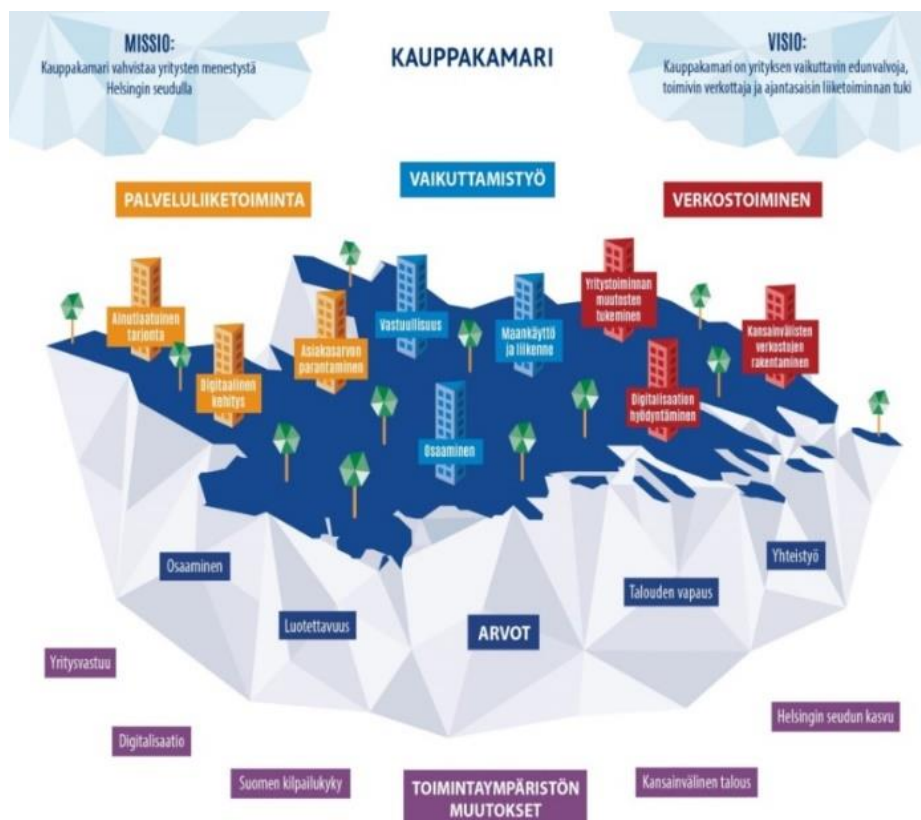


Kuva 1. Helsingin seudun kauppakamarin toimialue (Lindqvist 2017, 7)

Kauppakamarin tehtävänä on turvata Helsingin seudun kasvu sekä kehittää alueen kuntien, julkisen sektorin ja elinkeinoelämän välistä yhteistyötä. Tämä korostuu maankäytön suunnittelussa, logistisen infrastruktuurin kehittämisessä sekä koulutus- ja asuntopolitiikassa. Kauppakamari tuottaa myös monipuolisia yritysten kehittämispalveluja. (Michelsen 2018.)

Kauppakamarit myöntävät ja vahvistavat yrityksille ulkomaankaupassa tarvittavia asiakirjoja. Kauppakamarien *myöntämiä* asiakirjoja ovat muun muassa Euroopan unionin yleinen alkuperätodistus ja väliaikaiseen vientiin tarvittava ATA Carnet -tulliasiakirja. Yleensä ulkomaiset tahot pyytävät yrityksiä vahvistamaan ulkomaankaupan rutiineihin liittyviä asiakirjoja kauppakamarissa. Yleisimpiä kauppakamarien *vahvistamia* asiakirjoja ovat kauppалaskut, pakkausluettelot ja erilaiset todistukset. (Helsingin seudun kauppakamari 2018.)

*Missio, visio ja arvot* ohjaavat kaikkea yrityksen toimintaa, joten on tärkeää, että ne tiedetään ja ymmärretään. (Viitala & Jylhä 2014, 60–62). Helsingin seudun kauppakamarin missio on ”vahvistaa yritysten menestystä Helsingin seudulla”. Visiona taas on olla ”yritysten vaikuttavin edunvalvoja, toimivien verkottaja ja ajantasaisin liiketoiminnan tuki”. Tärkeimpiä arvoja ovat osaaminen, luotettavuus, talouden vapaus ja yhteistyö sidosryhmien kanssa. (Helsingin seudun kauppakamari 2018.)



Kuva 2. Helsingin seudun kauppakamarin arvot (Lindqvist, 2017, 7)

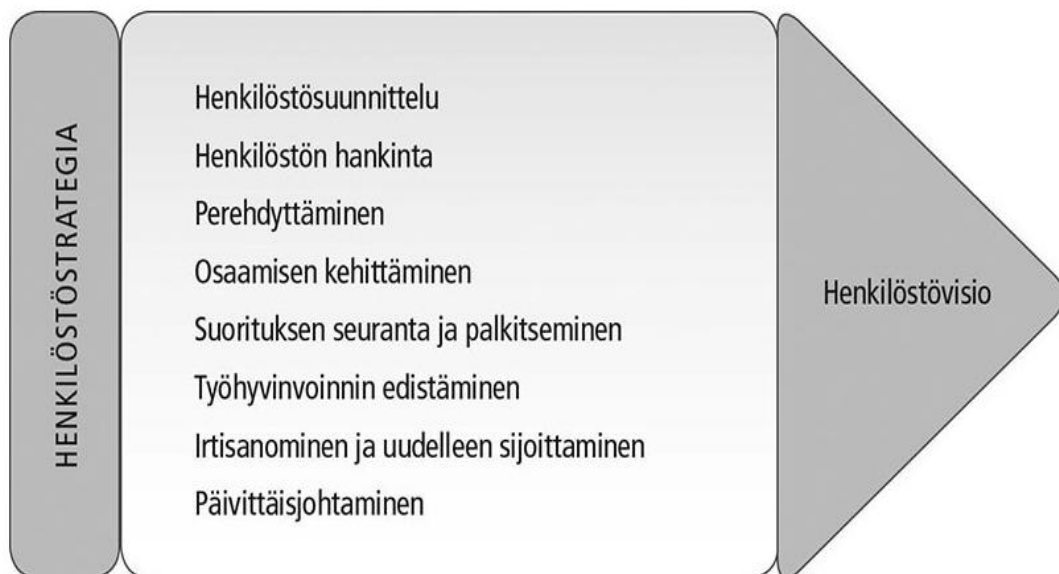
## 2 Perehdyttäminen

Tässä luvussa käsitellään ensin perehdyttämistä osana henkilöstöjohtamista ja henkilöstöstrategiaa. Sen jälkeen tutustutaan perehdyttämisen osa-alueisiin ja joihinkin aiempiin perehdytystutkimuksiin sekä perehdyttämistä koskevaan lainsäädäntöön. Luvun lopuksi määritellään, millainen on hyvä perehdyttäjä ja kerrotaan perehdytysuunnitelmasta.

### 2.1 Perehdyttäminen henkilöstöjohtamisen ja -strategian osana

Perehdyttäminen kuuluu henkilöstöjohtamisen piiriin. Henkilöstöjohtaminen sisältää kaiken henkilöstöön liittyvän tarkoituksellisen toiminnan yrityksessä. Se voidaan jakaa kolmeen pääalueeseen: henkilöstövoimavarojen johtaminen (Human Resource Management, HRM), työelämän suhteiden hoitaminen (Industrial Relations) ja johtajuus ja esimiestyö (Leadership). Henkilöstöjohtamisen tarkoituksena on varmistaa yritystoiminnassa tarvittava työvoima ja sen riittävä osaaminen, hyvinvointi ja motivaatio. Perehdyttäminen kuuluu henkilöstövoimavarojen johtamisen alueeseen. (Viitala 2014, 20.)

Henkilöstöstrategia on suunnitelma, jossa määritellään, miten yrityksen liiketoimintastrategia saadaan toteutettua henkilöstöjohtamisen keinoin. Sen avulla pyritään siis varmistamaan, että valittua liiketoimintastrategiaa on muuttuvissa tilanteissa toteuttamassa juuri oikeanlainen joukko työntekijöitä. Tämä tavoite ohjaa henkilöstön hankintaa ja sen kehittämistä, palkitsemista, työhyvinvointia ja organisaatiokulttuurin kehittämistä sellaiseksi, että strategia ja henkilöstövisio toteutuvat. (Viitala 2014, 20–23.)



Kuvio 1. Henkilöstöjohtamisen osa-alueet (Viitala 2014, 23)

Viitalan & Jylhän (2014, 220) mukaan henkilöstöstrategiaa toteutetaan henkilöstöpolitiikan (HR Policy) avulla, jonka periaatteet koskevat esimerkiksi seuraavia henkilöstöjohtamisen osa-alueita:

- Minkälaisia työntekijöitä haetaan (esimerkiksi rekrytointi)?
- Miten osaamista ylläpidetään ja kehitetään (esimerkiksi perehdyttäminen)?
- Miten henkilöstöä palkitaan ja kannustetaan (esimerkiksi palkkaus)?

Henkilöstöstrategiaan kuuluva perehdyttäminen sisällytetään usein yrityksissä työvoiman vaihtuvuuteen liittyviin kustannuksiin. Työn tehokkuuden koetaan laskevan, kun aikaa käytetään tulokkaan neuvomiseen. Kiireisissä yrityksissä muodostuukin ongelmaksi se, ettei kukaan ehdi perehdyttää tulokasta kuin käsillä oleviin työtehtäviin, mikä tarkoittaa, että hän oppii vain satunnaisia asioita pintapuolisesti. Tällöin tulokas tekee helposti virheitä, jotka voivat johtaa työmotivaation heikkenemiseen. (Viitala & Jylhä, 2014, 235.) Organisaatioissa usein ongelmaksi koettu ajan puute perehdyttämisessä ei voi itse selittää itseään, vaan sen taustalla lieenee tietynlainen organisaatiokulttuuri. Ajan puutteen tunteelle on omat syynsä, joiden tutkiminen on haastavaa. (Pohjalainen 2005, 20.)

Viitala (2014, 184–187) korostaa henkilöstöjohton, esimiesten ja työterveyshuollon *yhteistyön* merkitystä työhyvinvointikysymyksissä. Kujanpää (2017) on tutkinut monikulttuurisen kunnallisen liikelaitoksen henkilöstöhallintoa ja työhyvinvointia. Ongelmaksi hän näki sen, ettei toimintastrategia kansainvälisissä yrityksissä käytännössä muuttunut suunnitellun mukaiseksi, yhteiseksi monikulttuuriseksi toiminnaksi. (Kujanpää 2017, 3.) Henkilöstöjohtamisessa ollaankin arvovalintojen äärellä. ”On tärkeää pohtia, minkälaiset nykyiset henkilöstöjohtamisen ratkaisut tuottavat kestäväällä tavalla organisaation menestymiselle pohjaa myös tulevaisuudessa”. (Viitala & Järnlström 2014, 241.)

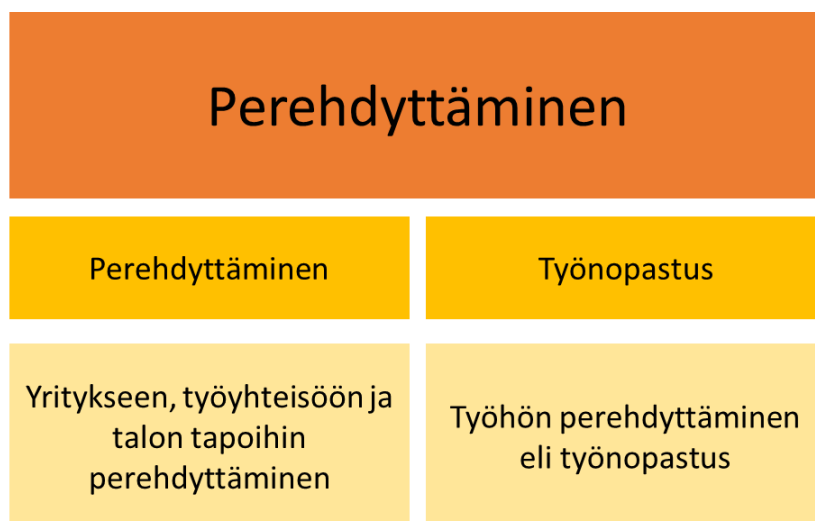
Hyvän perehdytyksen avulla työntekijä pystyy nopeammin antamaan täyden panoksensa yrityksen hyväksi. Perehdytystä voidaan tukea tutoroinnilla, mentoroinnilla, työnohjauksella, kehityskeskusteluilla ja jatkokoulutuksella. Myös työntekijä itse on velvollinen pitämään osaamistaan ajan tasalla itsenäisesti opiskellen. (Viitala & Jylhä 2014, 237–239.)

Henkilöstötoimintoihin vaikuttavat monet tekijät, kuten työvoiman moninaisuus, muuttuvat osaamisvaatimukset ja työntekijöiden sitoutuvuus. Johtamisen merkitys on suuri. Se liittyy yhteen tulokselliseen toimintaan vaikuttavat osat, henkilövalinnat, sosialisointi ja organisaation kehittämisen. Myös työntekijöiden motivaation ylläpitäminen on tärkeää. Esimiehen ihmisläheinen johtaminen ja hyvät alustaidot yhdessä voivat merkittävästi edistää asioiden onnistunutta toteutumista yrityksissä. (Kujanpää 2017, 38.)



## 2.2 Perehdyttämisen käsitteet ja erilaiset perehdytystilanteet

Työturvallisuuskeskus jakaa perehdyttämisen kahteen osaan: yleiseen työpaikkaan ja työyhteisöön perehdyttämiseen sekä työnopastukseen



Kuva 3. Perehdyttämisen osa-alueet (Kangas & Hämäläinen 2007, 2; Ahokas & Mäkeläinen 2013)

Oppiminen on perehdytyksen avainkäsite. Sen tapa ja nopeus on jokaisella yksilöllinen ja se riippuu aikaisemmasta osaamisesta. Mitä vähemmän perehdyttävällä on opittavista asiasisällöistä niin sanottuja aikaisempia konstruktioita eli tietorakenteita tai sisäisiä malleja opittavan työtehtävän tekemisestä, sitä hitaammin ja perustellummin hänet tulisi perehdyttää. Mitään työhön liittyvää seikkaa ei tule pitää itsestään selvänä ja jättää selittämättä, jos tulokas on kokematon. (Kupias & Peltola 2009, 127–128; Lepistö 2005, 57.)

Sisäiset mallit ovat tietorakenteita, jotka rakentuvat yksilön ympäristöstään tekemistä havainnoista ja tulkinnoista. Kaikkea ihmisen toiminta ohjaavat sisäiset mallit, joiden muodostaminen vaatii aikaa, opastusta ja jatkuvaa palautetta. Tällaisia malleja ovat esimerkiksi näkemys työn tavoitteista, koko työprosessista ja omasta tehtävästä prosessin osana, työmenetelmistä ja työnjaosta.

Tulokas tulee tutustuttaa työn sosiaaliseen ja fyysiseen ympäristöön ja organisaation ja yrityksen toiminnan tavoitteisiin. Lopulta työstä tulisi muodostua kokonaisvaltainen sisäinen malli, joka sisältää tiedot työyhteisön ja oman työn tavoitteista ja prosesseista, työnjaosta ja menetelmistä, sekä omista vastuista. (Lepistö 2005, 57–58.) Perehdyttämisen kokonaistavoitteiksi voidaankin nähdä sitoutuminen ja työn hallinta (Kjelin & Kuusisto 2003, 23–28).

Hyvin tehty perehdytys sitouttaa työntekijän nopeammin yrityksen ja työyhteisön tulosta tekeväksi jäseneksi. Perehdyttäminen lisää myös uuden työntekijän turvallisuudentunnetta, kun hän tietää saavansa perusteellisen opastuksen tehtäviinsä. (Österberg 2014, 116.)

Pohjalaisen (2005) tutkimuksessa ”Erilaiset tulokkaat ja onnistunut perehdyttäminen” on käsitelty tulokkaiden työyhteisöön sosiaalistumista nopeuttavaa ihmissuuntautunutta johtamis- ja perehdytystyyliä. Tutkimus on kvantitatiivinen ja sen otanta on 206 tulokasta viidessä yrityksessä. Siinä pureudutaan perehdytykseen kuuluvaan sosiaalistumisprosessiin. (Pohjalainen 2005, 13, 30.) Tutkimuksessa tarkasteltiin,

- miten tulokkaiden erot sitoutumisessa, ammatillisessa varmuudessa sekä koulutus- ja kokemustaustassa vaikuttivat perehdyttämisen kokemiseen ja
- miten tulokkaiden ammatillinen varmuus kehittyi perehdyttämisen jälkeen

Pohjalainen jakaa perehdyttämistavat perinteiseen tehtäväsuuntautuneeseen ja ihmissuuntautuneeseen perehdyttämiseen, joista jälkimmäinen tähtää sosiaalistumiseen. *Tehtäväsuuntautunut perehdyttäminen* kattaa vain työnopastuksen ottamatta huomioon perehdytettävän aikaisempaa osaamista ja persoonallisuutta. *Ihmissuuntautunut perehdytys* puolestaan painottuu tulokkaan oman oppimisen tukemiseen ottaen huomioon perehtyjän oppimistavat, mikä vaikutti Pohjalaisen mukaan positiivisesti tulokkaan sitoutumiseen jatkossa. Perehdytystapoja tutkittaessa huomattiin, että sitoutumisen kannalta paras tapa perehdyttää näyttäisi olevan tasapainoinen molempia tapoja käyttävä perehdytys, jossa on huomioitu sekä työnopastus että työyhteisön tuki. (Pohjalainen 2005, 30–34, 86.)

Pohjalaisen tuloksien mukaan tulokkaat ovat tullessaan yleensä hyvin sitoutuneita työhönsä, erityisesti esimiesasemassa aloittavat tulokkaat. Tulokkaiden koulutustaso ei taannut työssä osaamisen tunnetta, eikä - vastoin odotuksia - myöskään ikä tai työkokemus, vaikka niillä olikin vaikutusta. Osaamisen tunteeseen korreloi kaikkein eniten, perehdyttämistäkin enemmän, oma-aloitteisuus. (Pohjalainen 2005, 2, 61–87.)

Tyytyväisyyteen työssä vaikuttivat eniten työnopastus ja työyhteisön tuki. Työnopastuksen laatu oli jonkin verran enemmän yhteydessä naisten kuin miesten tyytyväisyyteen. Henkilökohtainen tutustuminen tulokkaaseen lisäsi tyytyväisyyttä myös perehdytykseen. (Pohjalainen 2005, 61–87.)

Perehdyttämistä voidaan myös kutsua ”sopeuttavaksi eli säilyttäväksi” tai ”vuorovaikutteiseksi ja uudistavaksi” sen mukaan, miten paljon perehdytettävän annetaan vaikuttaa perehdyttämiseensä ja tulevaan työhönsä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 166–172; Kupias & Peltola 2009, 29–43.)

Kupias & Peltola (2009, 36–40) kuvailevat sopeuttavan perehdyttämisen toimintakonseptien olevan:

- *vierihoitoperehdytys*, jossa tulokas oppii työn seuraamalla kokeneemman kollegan työskentelyä
- *malliperehdytys*, jossa pyritään erilaisten toimintamallien ja mallisuunnitelmien avulla yhtenäistämään organisaatiotasolla perehdytysprosessia ja
- *laatuperehdytys*, jossa vastuuta perehdyttämisestä siirretään tiimeille ja työyksiköille, jotka voivat joustavasti ja itsenäisesti kehittää perehdyttämistä. Tällöin tulokkaasta tulee tiimin jäsen jo perehdyttämisen aikana. Tavoitteena on jatkuva laadun parantaminen perehdyttämisessä.

Vuorovaikutteisessa perehdyttämisessä perehdytystapa on niin sanotusti *dialoginen eli keskusteleva*. Tulokkaalla ajatellaan olevan omaa aikaisempaa osaamista, joka halutaan saada nopeasti esiin ja käyttöön. Tällöin tulokas kokee itsensä myös asiantuntijaksi ja uutta luovaksi, eikä pelkästään oppijaksi. Vuorovaikutteisessa ja uudistavassa perehdytyksessä asetetaan rinnakkain sekä yksilön että yrityksen tarpeet. Tämä perehdytystapa toimii parhaiten, kun tulokas tulee tehtävään, jota hän voi itse muokata oman osaamisensa ja yrityksen tarpeiden mukaisesti (Kjelin & Kuusisto 2003, 170; Kupias & Peltola 2009, 41–42).

Hirvihuhta ja Litovaara (2003, 254–255) kirjoittavat *perustellusta perehdytyksestä*, jolloin he korostavat viittä asiaa:

1. Maltillinen aloitus, varsinkin ensimmäisenä päivänä.
2. Aluksi keskitytään vain rajattuun määrään asioita ja kohteita, jotta tulokas pääsee hyvään alkuun.
3. Toimitaan systemaattisesti ja käytetään kirjallisia dokumentteja, ja nimetään tarkoituksenmukaisesti eri asioihin perehdyttämisestä vastaavat henkilöt.
4. Tulokas perehdytetään yrityksen arvoihin ja historiaan sekä organisaation toimintatapoihin ja periaatteisiin, ettei hän jää pelkän epävirallisen tiedon varaan.
5. Syventävä perehdytys tehdään noin puolen vuoden päästä, jolloin käytäntöjen lisäksi tutustutaan tarkemmin toiminnan taustoihin.

Uusien tulokkaiden kokemuksia perehdyttämisestä ovat tutkineet ansiokkaasti Saari (2002), sekä Kjelin (1999), Manninen (1999), Vartia (1992) ja Yrjölä (1991). Saari (2002) tutki kvantitatiivisella otteella TietoEnatorin (nykyään Tieto) tulokkaiden perehdytyksen onnistumista käsittely- ja verkkopalveluissa.

Saaren havainnot yhtyivät moniin aiempiin tutkimuksiin, jotka seuraavassa liitän Saaren (2002) tuloksiin.

- *Perehdytys ei ollut tarpeeksi yksilöllistä* (Saari 2002). Saman tuloksen oli saanut Kjelin (1999, 12) todetessaan, että perehdytyksen pitää aina lähteä yksilön oppimisesta. Nykyisin painotetaan myös yksilön omaa vastuuta oppimisestaan (Kjelin 1999).
- *Perehdytys kärsi suunnitelmallisuuden puutteesta* (Saari 2002, 31). Saman tuloksen sai Vartia (1992, 73), joka tutki perehdyttämistä sosiaalitoimessa ja terveydenhuollossa. Tutkimus koski tulokkaan perehdyttämistä tiimin jäseneksi.
- *Perehdytyksen seuranta ei ollut riittävää* (Saari 2002).
- *Perehdytys oli kiireistä* (Saari 2002). Saman tuloksen sai myös Manninen (1999) tutkiessaan Ericssonin työntekijöiden perehdytyskokemuksia.
- *Perehdytystietoa tuli joskus liikaa, joskus liian vähän* (Saari 2002). Saman totesi Yrjölä (1991) tutkiessaan pankkialan perehdyttämiskokemuksia.

Perehdytyskokemukset olivat Saaren (2002) tutkimuksessa parhaita nuorilla ja pidempään peruskoulutetuilla. Vartia (1992, 72) totesi jo 10 vuotta aiemmin, että nuoret ja sijaiset yleensä olivat tyytyväisiä perehdytykseen, vaikka siinä oli puutteita. Ehkä voidaan ajatella, että nuorille pieni perehdytys tuntuu riittävältä heidän saamaansa työhön nähden ja pidempään koulutetut osaavat itsenäisesti ottaa asioista selvää, vaikka perehdytyksessä olisi heidän odotuksiinsa nähden puutteita tai se olisi liian kiireistä.

Sydänmaanlakka (2000, 35–36) arvioi, että oppiminen on kokemus, jossa opittavaa asiaa ensin arvioidaan ja pohditaan. Sen jälkeen opittu sisäistetään ja ymmärretään, jolloin sitä voidaan alkaa soveltaa työyhteisöä kehittävällä tavalla. Prosessi vie aikaa, mutta hyvä perehdytys takaa myös hyvän työviihtyvyyden. Se vähentää sairauspoissaoloja ja työvoiman vaihtuvuutta, jotka lisäävät henkilöstöjohtamisen työtä ja kustannuksia.

Tulokas ei saisi kokea olevansa riittämätön tai tyhmä, vaan hänen aikaisempi osaamisensa tulisi nähdä ja hyödyntää sitä uuden oppimisessa. On muistettava, että työtaitoihin kuuluvat varsinaisten työtehtävien osaamisen lisäksi sosiaaliset taidot, joita ovat esimerkiksi yhteistyötaidot. (Kauhanen 2006, 143.) Näitäkin voi perehdyttämällä tukea tai heikentää. Avoin vuoropuhelu ja tiedotus lisäävät varmuutta työpaikalla ja lujittavat koko työyhteisöä. (Kupias & Peltola 2009, 25–26.)

Asenne työpaikkaa kohtaan muodostuu ensimmäisten työpäivien aikana, minkä jälkeen sitä on vaikea muuttaa. Perehdyttämistapa vaikuttaa paljon syntyviin asenteisiin. On ratkaisevaa, että perehdyttäminen tapahtuu maltillisesti oheismateriaaleja avuksi käyttäen ja tulokkaalle sopivassa tahdissa ja tavalla. Muuten tulokkaalle voi tulla työpaikkakulttuurista epäystävällinen ja kiireinen mielikuva, jota on vaikea korjata. Työhön perehdyttäjien valinta on sen vuoksi ratkaisevan tärkeää. (Hirvihuhta & Litovaara 2003, 254.)

## 2.2.1 Työnopastus

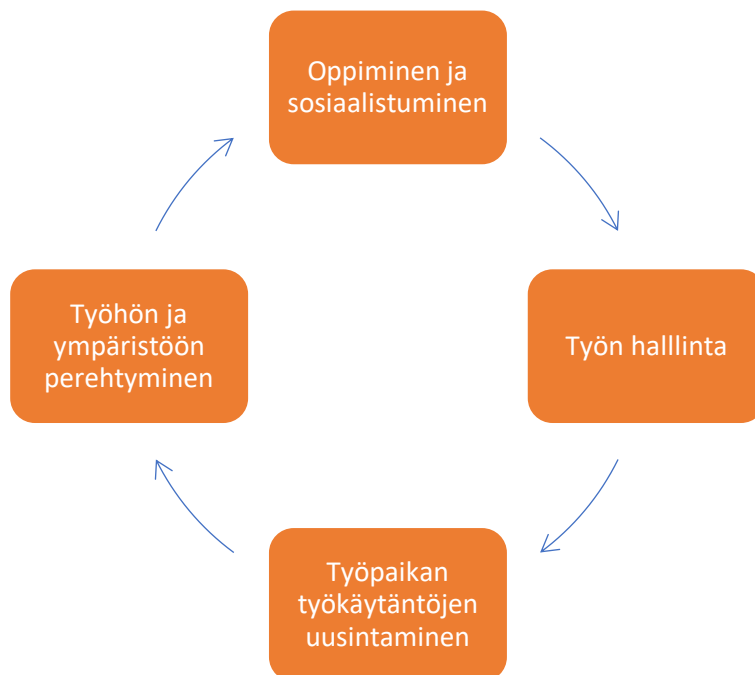
Työnopastuksella tähdätään työtehtävien oppimiseen ja niiden itsenäiseen tekemiseen. Työnopastukseen kuuluvia asioita voivat olla esimerkiksi työkokonaisuuden osat ja vaiheet joista työ koostuu sekä tiedot ja osaaminen, joita työ edellyttää. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Työnopastuksen tarkoituksena on työtehtävien oppimisen lisäksi, että opastettava hahmottaa opittavan asian yhteydet laajempiin kokonaisuuksiin (Lepistö 2005, 64). Työnopastuksella pyritään opastettavan itsenäisen toiminnan ja omatoimisuuden tukemiseen. Sen on määrä kytkeytyä henkilöstön ja työyhteisön toimintojen jatkuvuuden kehittämiseen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Työelämässä työnopastus on usein kiireistä mallista oppimista, mikä ei riitä, koska todellinen ammattitaito opitaan vasta oman kokemuksen avulla osana työyhteisöä. Kjelin (1999, 29–49) lainaa Sengen (2006, 57–252) oppivan organisaation käsitteitä, jotka ovat

- systeeminen ajattelu
- henkilökohtainen pätevyys
- ajatusmallit
- ryhmän oppiminen ja
- jaettu visio.

Tältä pohjalta Kjelin hahmotteli mallin jatkuvasta työkäytäntöjen uudistamisesta perehdytyksen avulla. Tulokkaan hyvä työhön ja ympäristöön perehtyminen, oppiminen ja sosiaalistuminen johtavat työn hallinnan kautta lopulta työpaikan työkäytäntöjen uudistamiseen.



Kuvio 2. Perehdyttämisen merkitys työkäytäntöjen uudistamisessa (Kjelin 1999, 10)

Myös Eräsalo (2011, 59) pitää uuden työntekijän perehdyttämisen tavoitteina kotouttamista yritykseen, oman työkokonaisuuden hallintaa ja organisaation oppimista.

Eräsalo (2011, 67) kirjoittaa, että työnopastuksessa opetetaan:

- koneiden, laitteiden ja työvälineiden oikeat käyttötavat
- työtä koskevat turvallisuusmääräykset
- hyvät työmenetelmät ja toimintatavat
- oikeanlainen ergonomia.

Ennen opastusta tulee selvittää ja myös käytännössä tarkistaa, mitä tulokas jo osaa ja sen jälkeen keskittyä vain uusiin, ennestään tuntemattomiin asioihin. Tulokas opastetaan koko ajan arvioimaan ja koettelemaan omaa osaamistaan, jotta hän ymmärtää pyytää lisäohjausta paikatakseen mahdolliset puutteet osaamisessaan. On myös hyvä, jos useampi työntekijä valjastetaan opastamaan tulokasta, jolloin hänestä tulee nopeammin koko työyhteisön jäsen. (Kjelin 1999, 10.)

Samanlainen perehdytys ei sovi kaikille ja kaikkialla, vaan erilaisille ihmisille erilaisissa tilanteissa tulee olla juuri heille ja juuri kyseistä työtä koskevien tapojen ja sisältöjen mukaan kohdennettuja ohjeita ja opastusta. Tulokkaan aiempi osaaminen siis ratkaisee perehdyttämisen sisällön, tavat, laajuuden ja keston. (Eräsalo 2011, 67–69.)

Hyvä työnopastus etenee vaiheittain. Seuraavalla sivulla kuvatun viiden askeleen menetelmän avulla luodaan vaiheittain työtehtävästä mielessä sisäinen malli ja lopulta harjoituksen avulla opitaan ja ymmärretään kokonainen työvaihe tai -kokonaisuus. (Eräsalo 2011, 68.)

## Viiden askeleen menetelmä



Kuva 4. Työnopastuksen 5 vaihetta (mukaillen Kangas & Hämäläinen 2007, 14–15, Eräsalonen 2011, 68; Ahokas & Mäkeläinen 2013)

Ensimmäisen askeleen tarkoitus on selvittää opetettava tehtävä ja oppimistavoitteet sekä perehdyttävän lähtötaso. Toisella askeleella perehtyjän on tarkoitus saada kokonaiskuuvan opastettavasta työstä havainnoiden ja kokeillen. Perehdyttäjä opastaa asiat vaihe vaiheelta ottaen perehtyjän mukaan keskusteluun ja tekemiseen niin paljon kuin mahdollista. Hänen tulee myös varmistaa, että perehtyjä oppinut opetettavan vaiheen ennen kuin hän etenee seuraavaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15–16.)

Kolmannen askeleen tarkoituksena on viimeistellä mielikuvaharjoittelun avulla sisäiset mallit, jotka ohjaavat työntekijän toimintaa. Mielikuvaharjoittelu voidaan toteuttaa esimerkiksi niin, että perehdyttäjä pyytää perehtyjää kuvaamaan vaihe vaiheelta tehtävän, jonka hän on juuri opastanut ja jota perehtyjä on jo itse saanut harjoitella. Näin perehtyjälle muodostuu hiljalleen työtehtävistä sisäisiä malleja, jotka ohjaavat hänen toimintaansa automaattisesti, jolloin hänen ei tarvitse ajatella jokaisen toimenpiteen tekemistä erikseen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

Neljännessä askeleessa opittuja työtehtäviä harjoitellaan. Perehtyjän annetaan kokeilla opastetun työvaiheen suorittamista alusta loppuun omassa tahdissaan, perehdyttäjän seurattessa työskentelyä. Työvaiheen suorittamisen jälkeen sekä perehtyjä että perehdyttäjä antavat palautetta työn suorittamisesta. Palautteen tarkoituksena on korjata mahdolliset perehtyjän tekemät virheet, mutta perehdyttäjän on kuitenkin tärkeää antaa palaute rakentavasti ja korostaa positiivisia asioita. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

Viidennessä askeleessa varmistetaan oppimistavoitteiden saavuttaminen. Tässä vaiheessa perehtyjä työskentelee itsenäisesti perehdyttäjän seurattessa työskentelyä silloin tällöin antaen tarvittaessa apua. Tässäkin vaiheessa on tärkeää antaa palautetta työskentelystä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

### **2.2.2 Perehdyttäminen erilaisissa tilanteissa**

Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan työpaikan koosta tai toimialasta riippumatta. Järjestelmällisen perehdyttämisen ja työnopastuksen piiriin kuuluvat kaikki henkilöstöryhmät, unohtamatta esimiehiä ja vuokratyöntekijöitä tai vanhoja työntekijöitä, jotka palaavat pitkän tauon jälkeen muuttuneeseen työympäristöön tai siirtyvät uusiin tehtäviin. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Ahokas & Mäkeläinen (2013) kirjoittavat työturvallisuuskeskuksen julkaisussa, että työnopastus on tarpeellista aina, kun

- tulee uusia työtehtäviä
- työtehtävissä tapahtuu muutoksia
- työmenetelmät uudistuvat
- käyttöön otetaan uusia koneita, laitteita ja aineita
- työtehtävä tehdään vain harvoin
- turvallisuusohjeita ei noudateta tarkasti
- sattuu työtapaturma tai huomataan ammattitauti
- työntekijän saamassa työnopastuksessa todetaan puutteita
- tilanne on tavanomaisesta poikkeava
- toiminnassa havaitaan virheitä ja
- tuotteiden ja palvelun laadussa löydetään puutteita.

Myönteisetkin muutokset voivat aiheuttaa henkistä kuormittumista. Myös kauan työssä olleet tarvitsevat opetusta ja tukea uudessa tilanteessa tai uusiin tehtäviin siirtyessään. Perehdyttämisen on jatkuva prosessi, jota tulee kehittää henkilöstön ja työpaikan muuttuvien tarpeiden mukaan. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)



## 2.3 Hyvä perehdyttäjä

Hyvä perehdyttäjä pitää työstään, hallitsee itse työn kokonaisuuden, tuntee halua perehdyttää muita, on luonteeltaan positiivinen sekä antaa kiitosta ja rakentavaa palautetta. Usein auttaa, jos perehdyttäjä vielä muistaa selkeästi oman perehdyttämisensä, jotta hän osaa asettua tulokkaan asemaan. (Eräsalo 2011, 66 – 67.) Perehdyttäjän olisi hyvä olla kohtuullisen kokenut työntekijä, joka pitää omasta työstään ja on kiinnostunut muiden auttamisesta ja opastamisesta (Kjelin & Kuusito 2003, 195–196; Lepistö 2005, 59).

Perehdyttäjän tehtävänä on antaa selkeitä ja ymmärrettäviä ohjeita työtehtävistä ja niiden teosta, ohjata työn tekemistä, neuvoa oikeat ja turvalliset työmenetelmät, kannustaa itsenäiseen työskentelyyn ja antaa rakentavaa palautetta. Vastuu perehdyttämisestä yrityksissä on lähimmällä esimiehellä, mutta erityisesti suuremmissa yrityksissä perehdytys yleensä annetaan tehtäväksi jollekin työntekijälle. Työtehtävien tarkempi opastus usein delegoidaan tulokkaan työtoverille, jota voidaan kutsua tutoriksi, mentoriksi tai kummiksi. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 12; Kupias & Peltola 2009, 94.)

Tulokkaalle usein nimitettävän kummin tai mentorin tehtävä on huolehtia tulokkaasta hänen perehdytysvaiheensa aikana. Kummin on varauduttava antamaan aikaa uudelle työntekijälle, opastamaan tätä ja vastaamaan hänen kysymyksiinsä. Kummi tai mentori-suhde on yleensä tiivis ja parhaimmillaan johtaa hyvään työpariin perehdytysvaiheen jälkeenkin. Kummin tai mentorin olisi hyvä saada koulutusta ja opastusta toimintaansa, koska vuorovaikutussuhde uuden tulokkaan kanssa on vaativa. (Kupias & Peltola 2009, 98.)

## 2.4 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö

Perehdyttämistä koskevaa lainsäädäntöä on erityisesti työsopimuslaissa, työturvallisuuslaissa ja laissa yhteistoiminnasta yrityksissä. Näissä laeissa on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä koskien työhön perehdyttämisen järjestämistä.

Työsopimuslaissa (55/2001) sanotaan perehdyttämisestä, että ”*Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä*” ja, että ”*Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi*”. Lisäksi perehdyttämisestä voi olla määräyksiä eri alojen työehtosopimuksissa.

Työturvallisuuslaki (738/2002) puolestaan säättää työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta 14. pykälässä. Sen mukaan työntekijää tulee perehdyttää ja opastaa riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työmenetelmiin sekä työvälineisiin. Opetusta ja

ohjausta on myös tarvittaessa täydennettävä. Vaadittavan perehdytyksen ja ohjauksen määrä riippuu työntekijän koulutuksesta, ammatillisesta osaamisesta ja työkokemuksesta. Lisäksi työnantajan velvollisuutena on antaa työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Tällaisia tekijöitä voivat olla koneiden ja laitteiden lisäksi myös esimerkiksi myös ergonomia ja asiakkaat. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

Työturvallisuuslain perehdyttämistä koskevia säädöksiä täydentävät tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki. Näiden perusteella voidaan katsoa, että perehdytyksellä on luotava kaikille yhtenäiset mahdollisuudet menestyä työssään riippumatta henkilön sukupuolesta tai etnisestä taustasta. (Kupias & Peltola 2009, 25.)

Laissa yhteistoiminnasta yrityksissä (334/2007), jota myös yhteistoimintalaksi kutsutaan, on niin ikään perehdyttämistä säätelevää lainsäädäntöä. Laki määrää työpaikan johtoa neuvottelemaan työntekijöiden kanssa heidän asemaansa vaikuttavista muutoksista, hankinnoista ja järjestelyistä. Yhteistoimintalain tavoitteena on edistää työpaikkojen yleistä vuorovaikutusta, tiedottamista sekä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia. Perehdyttämisjärjestelyjen tulee olla kaikille selvillä. Työntekijöiden tulee saada tieto siitä, miten uudet työntekijät ja jo olemassa olevat työntekijät työtehtävien vaihdon yhteydessä, koulutetaan ja opastetaan työhön. (Kupias & Peltola 2009, 25–26.)

## **2.5 Perehdyttämissuunnitelma ja sen toimivuuden arviointi**

Perehdyttämisellä voidaan sanoa olevan kaksi lähtökohtaa, jotka ovat:

1. yrityksen tarve ja perehdytykseen käytettävissä olevat resurssit ja
2. yksilön perehdytystarve

Tästä seuraa, että myös kirjallisia perehdyttämissuunnitelmia on kahdenlaisia: *yleisiä systemaattisia* ja *yksilöllisiä suunnitelmia*. Systemaattinen suunnittelu tapahtuu koko organisaation tai työyksikön tasolla, jolloin laaditaan keksitetysti erilaisia perehdytysohjelmia ja perehdytysmateriaaleja perehdyttämistä tukemaan. Näitä keskitettyjä suunnitelmia tulee kuitenkin kaikenlaisissa organisaatioissa yksilöllistää, jolloin niistä tulee henkilökohtaisia ja niissä huomioidaan perehtyjien osaaminen ja aikaisempi työkokemus. Perehdytyksen suunnittelu mahdollistaa tehokkaan ajankäytön opastustilanteessa ja toimii samalla muistin tukena. Suunnittelussa on huomioitava perehdytyksen eri osa-alueet, perehdyttäjät, perehdytystapa, perehdyttäjien kouluttaminen sekä arviointi- ja seurantakeskustelut. (Kupias & Peltola 2009, 87–88.)

Perehdytys suunnitelmaan tulee kirjata myös perehdytyksen seuranta ja arviointi, joiden avulla voidaan varmistaa, että asetetut tavoitteet saavutetaan. Perehdytysdokumentit allekirjoitetaan perehdytyksen tai opastuksen päätteeksi. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Kirjallisen suunnitelman lisäksi myös erilaisten oheis- ja tukimateriaalien käyttö perehdytyksessä säästää aikaa. Yrityksen toimintakertomukset, henkilöstölehti, tiedotteet, perehdyttämisen tarkistuslistat ja –kansiot ovat hyödyllisiä perehdytyksen alussa ja ohella. Tulokas voi tarkistaa niistä asioita, jotka ovat jääneet epäselviksi. Hyviä ovat myös perehdytysoppaat, joita usein kutsutaan nimellä ”Tervetuloa taloon”. Niissä kerrotaan muun muassa perustiedot yrityksestä, talon tavat, työsuhteasiat, työturvallisuusasiat ja työterveydenhuoltoasiat.

Tervetuloa taloon -oppaat annetaan jokaiselle omaksi ja ne on lisäksi hyvä tehdä myös sähköisessä muodossa esimerkiksi yrityksen omille intranet-sivuille. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7–11.) Tulokkaan olisi hyvä saada käyttöönsä kaikki perehdytyksen kannalta tärkeät materiaalit alusta lähtien (Österberg 2014, 122–123.) Kuitenkin viimeistään työnopastusvaiheeseen siirryttäessä perehdytettävän tulisi saada tuekseen kirjallista materiaalia (Hyppänen 2007, 196).

Ahokas & Mäkeläinen (2013) sanovat työturvallisuuskeskuksen julkaisussa, että perehdytys suunnitelman tulee antaa vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

- Mitkä ovat perehdytyksen tavoitteet?
- Mitä on opastuksen keskeinen sisältö?
- Mitä opetetaan pinnallisesti ja mitkä asiat käydään läpi perusteellisemmin?
- Miten sisältö jaksetaan loogiseksi kokonaisuudeksi?

Työnopastuksen toimivuuden arvioinnissa verrataan perehdytettävän työsuoritusta asetettuihin tavoitteisiin. Itse työsuorituksen mittaamisen lisäksi voidaan opastuksen tuloksia mitata esimerkiksi työhön asennoitumisen, luotettavuuden, ahkeruuden ja laadun kannalta. Näitä voidaan arvioida havainnoimalla työkäyttäytymistä. Arvioinnin tekevät opastaja ja opastetun lähin esimies. Arvioinnin tuloksista keskustellaan opastetun kanssa, jotta hän saa palautetta edistymisestään. (Lepistö 2005, 65.)

Eräsalo (2009, 65) ja Kangas & Mäkeläinen (2007, 18) kirjoittavat perehdytys suunnitelman arvioinnin kannalta olennaisia kysymyksiä olevan:

- Toimiko suunnitelma?
- Oliko suunnitelmassa puutteita ja mitä tulisi muuttaa, korjata tai tehdä toisin?
- Päästiinkö asetettuihin tavoitteisiin, osaamisen kehittyminen?

Perehdytettävien mielipiteet ja kokemukset olisi hyvä kirjata ylös ja ottaa ne huomioon, kun suunnitelmaa kehitetään (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Perehdytyksen onnistumista kannattaa arvioida ensimmäisen kuukauden jälkeen ja/tai ennen koeajan loppua palautekeskustelujen avulla. Palautteen tulee olla molemminpuolista. Keskustelun jälkeen voidaan tarvittaessa järjestää lisäperehdytystä. (Kupias & Peltola, 2009, 181–182.) Perehdytysjakson lopussa on joka tapauksessa hyvä keskustella työntekijän kanssa perehdytyksen onnistumisesta (Hyppänen 2007, 198; Eräsalo 2009, 67).

Perehdyttämisjärjestelmää ja suunnitelmaa tulee päivittää aika ajoin, vaikka henkilöstön vaihtuvuus yrityksessä olisi vähäistä, koska lisääntyvä sijaisten, lomittajien, vuokratyöntekijöiden ja ulkoisten palvelutoimittajien käyttö työpaikoilla sekä erilaisten muutosten määrä ja nopeus aiheuttavat työpaikkojen perehdyttämisjärjestelmille jatkuvasti uusia vaatimuksia. Lisäksi perehdyttäjiä tulisi kouluttaa ja valmentaa perehdytystehtävään. Pelkkä työn osaaminen ei riitä, vaan on hyvin tärkeää, että perehdyttäjillä on tarvittavaa ymmärrystä opettamisesta ja arvioinnista. (Eräsalo 2009, 64–69; Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

### 3 Produktin toteutus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda Helsingin seudun kauppakamarin asiakirjatiimille perehdytyskansio tulokkaiden perehdyttämisen tueksi. Kansio on tehty lähinnä työpisteen harjoittelijoita varten, mutta se toimii hyvin perehdytyksen apuna myös vakituisten työntekijöiden vaihtuessa.

#### 3.1 Alkutilanne kohdeorganisaatiossa

Helsingin seudun kauppakamarissa on käytössä perehdytystaulukko (Liite 1), joka kattaa tarkan ensimmäisen päivän ohjelman sisältäen perehdyttävät asiat, niiden käsittelyjärjestyksen, perehdyttävät vastuuhenkilöt sekä toiminnan kuittauksen. Taulukkoa käytetään yleisperehdytyksen pohjana.

Sekä työsuhteeseen tulijoiden että harjoittelijoiden ensimmäisen päivän yleisperehdytyksestä huolehtii perehdytysvastaava. Päivän aikana käsitellään liitteenä olevassa taulukossa olevat asiat, joista harjoittelijoiden kohdalla jätetään pois muun muassa työsuhteeseen ja terveydenhoitoon liittyvät kysymykset, koska ne eivät varsinaisesti harjoittelijoita koske.

Asiakirjatiimin esimies kertoi, että Helsingin seudun kauppakamarin tarjoamat ulkomaankaupan asiakirjapalvelut keskitettiin Kalevankadulla sijaitsevaan Helsingin toimipisteeseen kesän 2016 aikana. Ulkomaankaupan asiakirjapalveluita tarjottiin aiemmin myös Espoon ja Vantaan toimistoissa. Espoossa ja Vantaalla on ollut harjoittelijoita, mutta Helsingissä harjoittelijoita ulkomaankaupan asiakirjoihin tuli ensimmäistä kertaa, kun toiminnot keskitettiin. Siihen asti kaksi henkilöä oli ollut palveluksessa vuosikymmeniä, joten perehdytystarve ei tullut siksikään aikaisemmin juuri esiin. Nykyisin asiakirjatiimissä työskentelee tiiminjohtajan lisäksi kaksi palveluneuvojaa ja vaihtuva harjoittelija. Harjoittelujaksot kestävät pääsääntöisesti kolmesta kuuteen kuukautta. Perehdyttäminen ei tähän mennessä ole ollut kovinkaan suunnitelmallista, koska kirjallista perehdytysmateriaalia ole ollut kunnolla käytössä. Perehdytyksessä on tähän asti käytetty seuraavan laista kaavaa:

- Harjoittelijoille on kerrottu aluksi kauppakamarin rooli asiakirjojen vahvistamisessa, mitä asiakirjoja myönnetään ja vahvistetaan. Erityistä huomiota on kiinnitetty kauppakamarin myöntämän alkuperätodistuksen läpikäyntiin.
- Työhön perehdytys on tehty pääosin työn kautta seuraavien vaiheiden mukaan
  - Vierestä seuraaminen
  - Ohjatusti tekeminen
  - Itsenäinen tekeminen – tarvittaessa tukea
  - Täysin itsenäisesti työskentely
- Työssä tarvittava tieto on tullut ripotellen tilanteiden eteen tullessa.

Perehdytysoppaalle on selkeä tarve, koska se on hyvä tuki sekä perehdyttäjälle että perehtyjälle. Perehdytettävien asioiden havainnollinen avaaminen ja kokoaminen kansioon on erittäin tärkeää. Asioita ei tarvitse selittää moneen kertaan, koska kaikki työssä tarvittava tieto on yksissä kansissa oppimista tukemassa.

### **3.2 Aineiston tuottaminen**

Aineisto tuotettiin sekä perehtyjän että kohdeorganisaation tarpeet huomioon ottaen. Perehtyjän näkökulma pohjautui omiin tuoreisiin havaintoihini perehdyttämisprosessista. Havainnoin ensimmäisestä työpäivästä lähtien työympäristöä ja ihmisten toimintaa. Seurasin oppiakseni, miten asiat tehdään ja miten toimitaan. Tein havaintoja työpaikan yleisestä ilmapiiristä, työympäristöstä ja henkilöstön toimintatavoista ja omasta perehdyttämisestäni. Havainnointi on metodina erityisen tärkeä, kun ei ennestään tiedä asiasta mitään tai tietää hyvin vähän (Vilkka 2015, 143–144). Myöhemmin käytin aineiston tuottamisen metodina osallistuvaa havainnointia. Se tarkoittaa toiminnan havainnoimista samalla osallistuen työyhteisön arkeen sen jäsenenä (Tuomi & Sarajarvi 2009, 81).

Kartoitin ulkomaankaupan asiakirjatiimin tämänhetkistä perehdytystä ja sen keskeisiä sisältöjä keskusteluissa heinä–elokuussa yleisperehdytyksestä vastaavan henkilön ja asiakirjatiimin esimiehen kanssa, joka oli myös työpaikkaohjaajani. Näiden keskusteluiden tarkoituksena oli selvittää, mitkä asiat tulisi käsitellä perehdytyskansiossa, jotta siitä tulisi mahdollisimman hyödyllinen ja perehdyttäjien tehtävä työn ohella helpottuisi ja nopeutuisi.

#### **3.2.1 Oma kokemukseni perehdytyksestä**

Kirjoitin omasta oppimisestani ja päivittäisestä suoriutumisestani *perehdytyspäiväkirjaa*. Kuvasin, mitkä työtehtävät olivat helppoja ja mitkä aiheuttivat vaikeuksia. Kirjoitin tiuhaan ja tarkasti ensimmäisen viikon ja vain entisestä poikkeavia asioita kolme seuraavaa viikkoa eli kirjoitin kokonaisuudessaan ensimmäisen kuukauden. Sen jälkeen koin kirjaamisen turhaksi, sillä olin jo pääsääntöisesti oppinut työtehtäväni.

Tein muistiinpanoja myös siitä, miten perehdyttäjä toimi, millä tavoin opetettuna omaksuin kulloisenkin asian parhaiten ja miten ja missä järjestyksessä asiat minulle esitettiin. Kannustuksen merkitsin muistiin siksikin, että se tuntui hyvältä ja innosti itsenäisesti opiskelemaan asiasisältöjä.

Havainnoin yleisesti, että työnopastuksessa ei ollut selkeää työnjakoa, vaan perehdytykseen osallistuivat kaikki työntekijät, yksi omalla kohdallani selvästi muita enemmän. Hän olikin hyvin taitava käyttämään iloista mieltä ja huumoria keventääkseen jännitystä alkaessaan opettaa uusia asioita: *”Tulepas Lauri, niin minä taas vähän kiusaan sinua!”*

Kupias & Peltola (2009, 36–37) puhuu vierihoitoperehdytyksestä. Tämän perehdytysmetodin avulla omaksuin asiat melko nopeasti, koska saatoin helposti kysyä apua perehdyttäjältä myös kesken asiakaskontaktin palvelun kärsimättä. Välitön harjoitus kertasi opittuja asioita. Ongelmallista oli se, että koko ajan tuli myös uuden tyyppisiä asiakirjoja nopeaan tahtiin. Etsin niistä tarkempia tietoja internetistä. Silloin jokin perehdytysopas olisi ollut hyödyllinen.

Asiakirjojen vahvistaminen on usein hyvin kiireistä. Asiakas tai hänen kuriirinsa odottaa yleensä papereita takaisin saman tien. Halusin mahdollisimman nopeasti oppia työtehtävät ja ymmärtää muut työn kannalta tärkeät asiat, jotta pystyisin tekemään töitä itsenäisesti. Kiireenkin keskellä sain kuitenkin perehdyttäjiltä kysymyksiini aina vastaukset rauhallisesti. Onnistunut yksilöllinen perehdytys loi turvallista myönteisyyttä työskentelyyn ja vähensi epävarmuutta kiireen keskellä. Teimme yhdessä myös työpaikan taukoliikuntaa, mikä tauotti päivää mukavasti, kevensi tunnelmaa ja opetti minulle taukoliikunnan merkitystä työhyvinvoinnin kannalta.

Perehdytyspäiväkirja piti oman perehdytyskokemuksen tuoreena mielessä luodessani kansiota seuraajilleni. Tiesin oman kokemukseni perusteella, mitkä työtehtävät ja asiat tuntuivat erityisen hankalilta ja tein niistä tarkat kuvaukset kansioon. Myös muistikuva omasta tarkasta, kärsivällisestä, ystävällisestä ja kannustavasta perehdyttämisestäni auttoi minua kansion teossa. Yritin siirtää hyvän perehdytystunnelman kansioon parhaani mukaan.

### **3.2.2 Kohdeorganisaation nimeämät perehdytyksen kehityskohteet**

Keskustelin yleisperehdytyksestä vastaavan henkilön kanssa noin kuukausi oman perehdytykseni jälkeen. Kysyin häneltä, mitkä kohdat yleisperehdytyksen muistitaulukossa (liite 1) kaipaisivat kehittämistä. Yleisperehdytyksessä ei perehdyttäjän mukaan yleisellä tasolla ollut ongelmia. Hän kysyi minulta, olinko itse kaivannut omassa perehdytyksessäni joitain asioita opastettavan paremmin. Sanoin, että selventäisin sähköavaimen käyttöön ja sisään- ja uloskirjautumiseen liittyviä asioita sekä puhelinvaihteeseen vastaamista. Sovimme, että kirjoitan ainakin näistä asioista asiakirjatiimille tekemääni perehdytyskansioon ohjeistukset, jotta jatkossa tulokkaat saisivat niistä helposti tietoa.

Ulkomaankaupan asiakirjatiimin esimies kertoi keskustelussa heinäkuun lopussa 2017 tärkeimmät asiat, joita perehdytyskansiossa tulisi erityisesti avata:

- Kauppakamarin rooli ulkomaankaupan asiakirjoissa pitää selkeästi selostaa.
- Kauppakamarin myöntämät ulkomaankaupan asiakirjat ja erityisesti alkuperätodistuksen myöntämisessä huomioon otettavat seikat pitää olla selvästi kirjattuna. (esimerkiksi alkuperätodistuksen kohdalla, miten alkuperätodistusta voi hakea e-Vienti-palvelussa).
- Yleisimmät kauppakamarissa vahvistettavat asiakirjat ja niiden merkitykset on avattava (esimerkiksi e-Vientiasiakirjapalvelun käyttö).
- Työohjeistukset eri työtehtävistä tulee kirjata tarkasti. Seuraavat ohjeistukset oli jo laadittu aiemmin ja niitä ohjaajani pyysi käyttämään oppaassa:
  - Taloushallintojärjestelmä – Käteiskuitin teko
  - e-Vientiasiakirja-palvelun ohje
  - Alkuperätodistusohje
  - Työajanseurantajärjestelmän ohje

Joihinkin työtehtäviin oli olemassa valmiina ohjeistukset, mutta ei kaikkiin, ja ne olivat hajallaan ja osin puutteellisia, eikä niitä aina muistettu aina antaa harjoittelijalle.

### **3.3 Perehdytyskansion kokoaminen**

Aloitin yleisperehdytysaineiston kokoamisen esimiesteni kanssa käytyjen keskustelujen ja oman perehtymiskokemukseni perusteella kesäkuun toisella puoliskolla. Kokosin perehdytykseen liittyvää tietoa Helsingin seudun kauppakamarin intranetistä ja verkkosivuilta, tein havaintoja työskentelystä ja otin valokuvia esimerkiksi työpisteestä ja työajan seurantalaitteesta. Kokosin ymmärrykseni mukaan aineiston keskeiset tiedot, havainnot ja kuvat perehdytysoppaan ensiversioon. Otin huomioon perehdytyksen teoriasta saamani ohjeet sekä keskusteluissa ilmenneet toiveet.

Kansion kokoaminen alkoi toden teolla tämän jälkeen heinä–elokuussa työharjoittelussa ja sen jälkeen toisen työn ohella seuraavan kaksiosaisen taulukon mukaisesti.



Taulukko 1. Projektin aikataulu ja toiminta eri vaiheissa

<b>Kesä–heinäkuu</b>	Perehdyttämisen teoriaan ja lainsäädäntöön tutustuminen, osallistuva havainnointi, asiakirjoihin tutustuminen, tutkimuspäiväkirjan pitäminen ja vastuuhenkilöiden kanssa keskustelut tavoitteista ja sisällöistä. Kansion aineistonkeruu alkaa.
<b>Elokuu</b>	Dokumenttien ja asiakirjojen ja ohjeistusten kokoamista ja kuva-kaappausten ottoja asiakirjoista, jatkuvaa kansion sisällöstä sopimista työpaikkaohjaajan kanssa ja oppaan kirjoittamista. Perehdytyskansion esittely uudelle harjoittelijalle.
<i>Työharjoittelun loputtua:</i>	
<b>Syyskuu</b>	Perehdytysoppaan kirjoittamista ja opinnäytetyön teorian ja rakenteen kokoamista ja kirjoittamista.
<b>Lokakuu</b>	Tarkastustapaaminen lokakuun alussa, jossa käytiin läpi perehdytysoppaan sisältöä asiakirjatiimin henkilöstön kanssa.
<b>Marraskuu</b>	Oppaan kokeilua kauppakamarilla – opinnäytetyön tekemistä.
<b>Joulukuu</b>	Sovittuja korjauksia ja oppaan luovutus toimeksiantajalle.
<b>Tammi–maaliskuu</b>	Opinnäytetyön viimeistely ja jättäminen tarkastukseen.

Oltuani työharjoittelussa noin kuukauden, olin oppinut työtehtäväni niin hyvin, että pystyin heinäkuussa aloittamaan vähitellen myös perehdytysoppaan työnopastusosuuden kokoamisen. Keskustelu työnohjaajaesimieheni kanssa heinäkuun lopussa antoi suuntaa ponnistuksilleni ja priorisoi tärkeät asiat. Myös tekemääni tutkimuspäiväkirjaan kirjaamani havainnot omasta perehdytyksestäni sekä perehdytyksen teoria olivat avuksi.

Aloitin kertomalla yleisesti harjoittelijan työtehtävistä ja työpaikan rutiineista. Lisäksi kuvailin yleisimmät kauppakamarissa vahvistettavat ulkomaankaupan asiakirjat ja etsin niistä mallikappaleet, joihin laitoin Helsingin seudun kauppakamarin leimat malliksi. Niiden avulla uusi työntekijä oppii ymmärtämään millaisia asiakirjoja hän vahvistaa ja millaiset leimat tarvitaan kunkin asiakirjan vahvistamisessa.

Joihinkin työtehtäviin oli jo valmiina tarkat ohjeet (katso edellinen sivu), mutta niitä ei ollut koottu yhteen paikkaan, eivätkä ne aina löytäneet tietään uudelle työntekijälle. Sain nämä työohjeistukset työnohjaajaltani ja päivitettyäni niitä hieman selkeämmiksi harjoittelijoille, lisäsin ne perehdytysoppaaseen.

Työharjoittelun lopussa elokuussa esittelin siihen mennessä kokoamani perehdytyskansion perehdytykseeni paljon osallistuneelle työtoverilleni ja itseäni seuraavalle harjoittelijalle, joka oli ensimmäistä päivää töissä. Kansion esittely uudelle harjoittelijalle kesti valitettavasti vain sen päivän, koska hän sairastui ja oli poissa loppuviikon, joka oli työharjoitteluni viimeinen viikko. Se oli harmillista, koska oli tarkoitus, että minä voin kokeilla perehdyttämistä ja kansion toimivuutta ensimmäisen viikon ajan.

Olisi ollut merkittävä kokemus itselleni perehdyttää toista ja olisin saanut suoraa palautetta kansioista tositilanteesta sekä perehdytettävän että myös perehdyttäjän kannalta. Sain kuitenkin kaikilta kansion lukeneilta hyvää palautetta kansion selkeydestä ja joitain korjausehdotuksia, kuten värien käyttö tekstin havainnollistamiseksi.

Marraskuussa sain vielä sähköpostitse korjausehdotuksia työharjoitteluni ohjaajalta, joka oli perusteellisesti tutustunut oppaaseen. Hän ehdotti asiakirjamallien siirtämistä kansion liitteisiin ja vain ohjeiden sisällyttämistä varsinaiseen selattavaan osaan. Lisäksi sain joitain vielä puuttuvia työnopastustekstejä, jotka ohjaajani halusi liitettävän oppaaseen. Tein pyydytyt korjaukset ja lähetin korjatun oppaan luettavaksi hänelle joulukuun alussa. Sain ohjaajaltani palautteen tammikuun lopussa. Se oli myönteinen; ohjaajani kutsui perehdytyskansiota erinomaiseksi.

Tämän jälkeen olin valmis viimeistelemään opinnäytetyöni, jonka liitteenä on perehdytyskansion sisällysluettelo (liite 2).

### **3.4 Perehdytyskansion kuvaus**

Perehdytyskansio on tehty käyttäen Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelmaa. Oleellisia asioita on tekstissä paikoin havainnollistettu värien ja kursivoinnin avulla. Erityistä huomiota on kiinnitetty vaikeiden asioiden avaamiseen ja niiden tarkkaan kuvaamiseen.

Perehdyttäminen jaetaan kahteen osaan: yleiseen yritykseen, työyhteisöön ja talon tapoihin kohdistuvaan perehdyttämiseen ja työhön perehdyttämiseen eli työnopastukseen (Kangas ja Hämäläinen 2007, 2; Ahokas & Mäkeläinen 2013). Tätä jakoa noudattaen osittin tekemäni perehdytyskansion kahteen pääosaan: yleisperehdytykseen ja työnopastukseen.

Eräsalo (2011, 59) kirjoittaa uuden työntekijän perehdyttämisen tavoitteiden olevan kouluttaminen yritykseen, oman työkokonaisuuden hallinta ja organisaation oppiminen. Pyrin tekemässäni kansiossa edistämään näiden perehdytystavoitteiden toteutumista.

Perehdytyskansion kuvitetussa yleisperehdytysosassa kerrotaan yleistä tietoa Helsingin seudun kauppakamarista, sen tehtävistä ja sen jäsenyydestä sekä harjoittelijoiden työpäivien yleisestä kulusta, työajoista, ruoka- ynnä muista tauoista sekä kellokortin käytöstä täsmällisesti. Näiden asioiden tietäminen ja osaaminen vaikuttavat uuden työntekijän koutumiseen ja siihen, miten varmaksi hän kokee itsensä työpaikan arkitoiminnassaan. Asiakirjatiimin työntekijöiden on erityisen tärkeää tietää perustiedot kauppakamarista, koska asiakkaat saattavat esittää kysymyksiä esimerkiksi kauppakamarin jäsenyyteen liittyen.

Asiakirjatiimin tehtäviin kuuluu myös talon puhelinvaihteeseen vastaaminen ja puheluiden yhdistäminen muille kauppakamarin työntekijöille, minkä vuoksi yleisperehdytysosuuteen lisättiin kuvallinen ohje puhelinvaihteen käytöstä. Kansiossa on myös työskentelykerroksen pohjapiirros, johon on merkitty muiden saman kerroksen työntekijöiden nimet ja tehtävämikheet heidän huoneidensa kohdalle, jotta harjoittelija voi opetella missä kukakin työntekijä istuu. Tulokkaalle on tosin ensimmäisenä päivänä esitelty kaikki uudet työtoverit heidän työhuoneidensa ovilla, mutta uusien nimien muistaminen on vaikeaa. Pohjapiirros on tarpeellinen myös silloin, kun asiakas tulee tapaamaan jotain kauppakamarin asiantuntijaa. Tällöin harjoittelijan tulee osata mennä oikeaan työhuoneeseen ilmoittamaan, että asiakas on saapunut tapaamiseen.

Kansion työnopastusosan alussa kuvaillaan yleisesti harjoittelijan työtehtäviä, joista osa on päivittäisiä ja osa kuukausittain toistuvia. Yksi tällainen päivittäinen tehtävä on esimerkiksi vahvistettujen asiakirjojen arkistointi. Työnopastusosassa on myös kerrottu yleisimmistä kauppakamarissa myönnettävistä ja vahvistettavista asiakirjoista (esimerkiksi Euroopan unionin yleinen alkuperätodistus, kauppalakku, pakkausluettelo ja erilaiset sertifikaatit) ja niiden vahvistamisesta. Havainnollisuuden lisäämiseksi asiakirjoista on myös kansion liitteinä mallikappaleet vahvistusleimoilla. Tämä on mielestäni kansion tärkein osa, koska ulkomaankaupan asiakirjojen vahvistaminen on harjoittelijan työtehtävistä merkittävin, ja on välttämätöntä ymmärtää täysin asiakirjat, joita vahvistaa.

Perehdytyskansioista tuli paksu ja pitkä. Kansion runsaus kertoo myös opittavan asian paljoudesta ja vahvistaa perehdytyskansion tekemisen tärkeyden. En halunnut jättää mitään asiaa tarkasti käsittelemättä, koska usein tulokkaat, ja varsinkin harjoittelijat, ovat kokemattomia työntekijöitä. Työtehtävien tarkka selostaminen on tärkeää tulokkaan ollessa kokematon (Kupias & Peltola 2009, 127–128).

## 4 Yhteenveto ja pohdinta

Perehdyttäminen on tärkeä prosessi monestakin syystä. Se nopeuttaa asioiden oppimista ja vähentää tiedon ja kokemuksen puutteesta aiheutuvia virheitä. Puutteellisesta perehdyttämisestä johtuvat virheet voivat johtaa reklamaatioihin, mikä huonontaa turhaan yrityskuvaa. Tehdessään virheitä heikon perehdytyksen vuoksi tulokas voi joutua noloon asemaan sekä työnantajan että mahdollisten asiakkaiden edessä. Tällainen kokemus voi huonontaa tarpeettomasti hänen itsetuntoaan.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa perehdytyskansio, joka nopeuttaa ja helpottaa Helsingin seudun kauppakamarin ulkomaankaupan asiakirjatiimin tulokkaiden ja erityisesti harjoittelijoiden perehdyttämistä. Harjoittelijat tulevat eri kouluista usein ilman aikaisempaa alan työkokemusta, joten he tarvitsevat tarkkaa ja täsmällistä ohjausta. Pitkään vierihoito-ohjaukseen ei työntekijöiden aika kuitenkaan riitä kiireisessä työpisteessä oman työtuloksen heikentymättä. Kootun perehdytyskansion avulla kaikkien tulokkaiden on mahdollista perehtyä työtehtäviin ja vahvistettaviin asiakirjoihin sekä etukäteen että opastusten välissä itsekseen, mikä auttaa sisäisen mallin luomisessa työstä.

Koetin tehdä sellaisen kansion, joka sisältää keskeiset asiat työyhteisöstä, sen tavoista ja säännöistä sekä työstä ja sen tekemisestä. Olin kaivannut tällaista materiaalia oman perehdytykseni tueksi, jotta olisin voinut itsekseni rauhassa tutustua työssä tärkeisiin dokumentteihin ja ohjeisiin.

Perehdytyskansio on toimeksiantajan toiveiden mukainen, koska tarkistutin sen eri versioita tekoprosessin aikana useaan kertaan asiakirjatiimin esimiehellä. Seuraava harjoittelija tutustui oppaaseen, mutta häneltä saatu palaute jäi valitettavasti vähäiseksi. Tästä syystä omaan kokemukseeni perustuen painotin kansiossa niitä asioita, jotka olivat minulle haastavia perehdytysvaiheessa. Tässä auttoi tarkka perehdytyspäiväkirjani. Esimies totesi lopukeskustelussa perehdytyskansion olevan erinomainen.

### 4.1 Kehittämisehdotukset

Olen dialogisen perehdytyksen kannattaja ja sitä mieltä, että kannustavaa ja rakentavaa palautetta perehtyjälle pitää antaa koko ajan, eikä vain perehdytysjakson lopussa. Kupiaksen & Peltolan (2009, 134-137) mukaan jatkuva palaute on erityisen tärkeää silloin, kun perehtyjät eivät ole kokeneita perehdyttävien asioiden suhteen. Saadessaan oikea-aikaista palautetta perehtyjä oppii nopeammin vaadittavat asiat ja vapautuu olemaan luova ja omatoiminen.

Kokemattomat tulokkaat tarvitsevat kannustusta erityisen paljon, varsinkin tarkkuutta vaativissa tehtävissä, joihin kuuluu asiakaspalvelua. Asiakirjatiimin kaltaisissa työpaikoissa on mielestäni parasta käyttää rauhallista vierihoidoperehdytysmallia ja viisivaiheista työnopastusmenetelmää, jossa tulokas oppii ja harjaantuu vaihe vaiheelta työhön luoden lopulta mallioppimisen kautta sisäisen mallin työtehtävistä.

Vierihoidoperehdytysmalli voi Kupiaksen & Peltolan (2009, 29–43) mukaan kuitenkin olla tuloksiltaan myös heikko, jos perehdyttäjät tai perehdytettävät eivät kiireen ja hermostuneisuuden takia pysty keskittymään prosessiin. Helsingin seudun kauppakamarissa koin saaneeni perehtyä tarkkuuttakin vaativiin asioihin rauhallisessa ja kärsivällisessä ohjauksessa, mistä syystä uskon vierihoidomallin voivan toimia siellä edelleen. Tämä tietysti riippuu henkilökemioista.

Työnopastus ei saisi olla liian paljon yhden ihmisen tehtävänä, koska perehdyttäminen työn ohella on raskasta. Se voi tietysti myös antaa mukavaa vaihtelua omaan työhön, jos normaalia työtaakkaa kevennetään tarvittavin osin. Perehdyttämisen suunnittelu nopeaksi ja tehokkaaksi vaatii sekin perehdyttäjän työaikaa.

Hyvät perehdyttäjät ovat asiantuntevia, kärsivällisiä ja rohkaisevia opettajia, jotka hallitsevat oppimisprosessin (Eräsalo 2011, 66–67; Hirvihuhta & Litovaara 2003, 254). Nämä kaikki tekijät täyttyvät kuitenkin uskoakseni luonnostaan vain harvojen kohdalla. Siksi perehdyttäjien koulutukseen tulisi kiinnittää huomiota.

Työnjako työnopastuksessa jäi perehdytysoppaassa vähäiselle käsittelylle, koska sekä esimies että työpisteen kaksi työntekijää ovat tähän asti osallistuneet tulokkaiden ja harjoittelijoiden perehdyttämiseen yhteisvoimin opastettavia asioita tarkemmin jakamatta. Eri-laiset työtehtävät on nyt koottu samoihin kansiin, joten jatkossa perehdytettävät asiat voi helposti jakaa perehdyttäjien kesken, jolloin perehdytystaakka ei tule liian raskaaksi kenellekään.

Yhteistä perehdytystaakkaa voi keventää myös, jos työharjoittelijan vaihtuessa edellinen harjoittelija laitetaan toimimaan seuraavan harjoittelijan kummina viikoksi tai kahdeksi. Edellisellä harjoittelijalla on tuoreena mielessään hänen oma perehdytyksensä ja vaikeaksi koetut asiat, joten hän voi antaa hyviä ohjeita ja vinkkejä seuraavalle harjoittelijalle ja pienentää vakituisten työntekijöiden perehdytystaakkaa.

Perehdytettävät asiakirjat on nyt myös esitetty selkeinä kokonaisuuksina. Joidenkin perehdytettävien oppimista ehkä helpottaisi ja nopeuttaisi, jos perehdytettävät asiat esitettäisiin selkeässä järjestyksessä, esimerkiksi samantyyppisiä asiakirjoja voisi opettaa monta peräkkäin ja vasta sitten opeteltaisiin uusia.

Kansion muokkaamisesta ja ajantasaisuuden ylläpidosta on hyvä sopia. Palautteen kysyminen harjoittelijoilta perehdytysjaksojen lopussa voisi tuoda esiin ideoita, joiden avulla kansiosta saataisiin vieläkin parempi.

Ahokas ja Mäkeläinen (2013) korostaa työturvallisuuskeskuksen julkaisussa myös työpaikan *yleisen perehdytysuunnitelman* tekemistä, jonka lisäksi laaditaan jokaiselle työpisteelle omat *työnopastukset*. Tekemäni perehdytyskansion pohjalta voisi laatia yleisen perehdytysuunnitelman. Kansion yleisperehdytysosuudesta voisi pienin muokkauksin tehdä myös tervetuloa taloon -oppaan, jonka voisi antaa kaikille uusille työntekijöille.

## **4.2 Ammatillinen kehittyminen ja oppiminen**

Ennen tämän opinnäytetyön tekemistä en voi väittää tienneeni perehdyttämisestä paljoakaan muuta kuin aiemmissa työtehtävissäni olin kokenut. Kuvittelin sen olevan nopeaa työtehtävien neuvomista, jonka jälkeen voi kysyä, jos ei osakaan. Tämän käsitykseni vuoksi perehdyttämisen teoriaan tutustuminen oli minulle erittäin tärkeä matka, joka uudisti ajatuksiani perehdytyksestä ja laajensi työelämätietoani.

Teoriaosuuden kirjoittaminen ja perehdytyskansion kokoaminen työharjoittelujakson aikana ja opinnäytetyön kokoaminen sen jälkeen toisen työn ohella oli hyvin antoisaa, mutta myös haastavaa. Kuvittelin valmistuvani ennen joulua, mutta työpäivien jälkeen ei ollutkaan helppoa keskittyä opinnäytetyön miettimiseen ja tekemiseen. Yhteydenpito toimeksiantajan kanssa auttoi ja tuki minua saamaan aikaiseksi kansion, josta heille on sellaista apua, kuin he toivoivat.

Opin kokemuksen kautta Helsingin seudun kauppakamarissa, minkälainen on hyvä työpaikka. Siellä minut otettiin hyvin vastaan, opastettiin ja kotiutettiin osaksi työyhteisöä. Olen myös törmännyt toisenlaiseen työarkeen, jossa perehdytys tapahtuu kiireellä, eikä työtovereihin tutustuteta mitenkään. Olen iloinen, että tein tämän työn, josta joku perehdyttämisestä kiinnostunut voi hyötyä.

## Lähteet

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus, ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus TTK. Painojussit Oy. Helsinki.

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Digijulkaisut: Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Luettavissa: [https://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua](https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua). Luettu: 20.9.2017.

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Restamark Oy. Hansaprint Direct Oy. Vantaa.

Helsingin seudun kauppakamari 2018. Ulkomaankaupan asiakirjat. Luettavissa: <http://helsinki.chamber.fi/fi/kauppakamarin-palvelut/ulkomaankaupan-asiakirjat/>. Luettu: 22.2.2018.

Helsingin seudun kauppakamari 2018. Kauppakamarin missio ja arvot. Luettavissa: <https://helsinki.chamber.fi/fi/tutustu-meihin/toimintamme-missio-ja-visio/>. Luettu: 22.2.2018.

Hirvihuhta, H. & Litovaara, A. 2003. Ratkaisun taito. Tammi. Vammala.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Edit Publishing Oy. Helsinki.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus, Palveluryhmä. Edita Prima Oy. Helsinki.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK. Nykypaino Oy. Helsinki.

Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. WSOY Oppimateriaalit. Helsinki.

Ketola, H. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Kjelin, E. 1999. Perehdyttäminen organisaation oppimiskäytäntöjen ilmentäjänä. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Kasvatustieteen laitos. Käyttäytymistieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. Helsinki.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Talentum. Helsinki

Kujanpää, K. 2017. Henkilöstövoimavarojen johtaminen ja monikulttuurisen työyhteisön työhyvinvointi. Yleinen valtio-oppi. Poliitiikan ja talouden tutkimuksen laitos. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 2017: 40 Helsingin yliopisto. Helsinki.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentillä. Palmenia. Tampere.

Lahden ammattikorkeakoulu 2007. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä – OR-BITS. Hyvä perehdytys-opas. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja Oppimateriaalia, osa 4. Esa Print Oy. Lahti. Luettavissa: [http://www.lamk.fi/tki-toiminta/julkaisut/c-artikkeliko-koelmia-raportteja-muita-ajankohtaisia/Documents/Hyv%C3%A4%20perehdytys\\_OR-BITS.pdf](http://www.lamk.fi/tki-toiminta/julkaisut/c-artikkeliko-koelmia-raportteja-muita-ajankohtaisia/Documents/Hyv%C3%A4%20perehdytys_OR-BITS.pdf). Luettu: 30.1.2018.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.

Lepistö, I. 2005. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Alfabox Oy. Helsinki.

Lindqvist, E. 2017. Helsingin seudun kauppakamarin 100-vuotisjuhlakirja – 100 vuotta tulevaisuutta. Helsingin Kamari Oy. Helsinki.

Manninen, M-A. 1999. Ericssonin työntekijöiden kokemuksia sosiaalistumisesta ja selviytymisstrategioiden käyttö. Kasvatustieteen Pro gradu -tutkielma. Kasvatustieteen laitos. Käyttäytymistieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. Helsinki.

Michelsen, K-E. 2018. Helsingin seudun kauppakamari. Tutustu meihin. Luettavissa: <https://helsinki.chamber.fi/fi/tutustu-meihin/>. Luettu: 22.2.2018.

Pohjalainen, A-M. 2005. Erilaiset tulokkaat ja onnistunut perehdyttäminen. Kasvatustieteen Pro gradu -tutkielma. Kasvatustieteen laitos. Käyttäytymistieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. Helsinki.



Saari, K. 2002. Uusi työntekijä. Kasvatustieteen Pro gradu -tutkielma, Kasvatustieteen laitos. Käyttäytymistieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. Helsinki.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Tammi. Helsinki.

Senge, M. 2006. The Fifth Discipline. The Art and Practice of the Learning organization. Currency Doubleday. New York.

Sydänmaanlakka, P. 2000. Älykäs organisaatio. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Vartia, M. 1992. Työhön perehdyttäminen sosiaalihuollossa ja terveydenhuollossa. Teoksessa Elovainio, M. (toim.) Perehdyttäminen ja tiimityö. Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämismahdollisuuksia. Sosiaali- ja terveyshallitus. Työterveyslaitos, Raportteja 47. valtion painatuskeskus. Helsinki.

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2014. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yrityksen perusta. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Viitala, R. & Järnlström, M. (toim.) 2014. Henkilöstöjohtaminen uuden edessä. Henkilöstöbarometrin nostamat kehityshaasteet. Vaasan yliopiston julkaisuja. Tutkimuksia 302. Liiketaloustiede 107. Vaasan yliopisto. Luettavissa: [http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-537-4.pdf](http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-537-4.pdf). Luettu: 20.11.2017.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Bookwell Oy. Juva.

Yrjölä, P. 1991. Pankkialan uusien työntekijöiden perehdyttämisestä. Aikuiskasvatuksen pro gradu -tutkielma, Kasvatustieteen laitos. Käyttäytymistieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. Helsinki.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. painos. Kauppakamari. Helsinki.

## Liitteet

### Liite 1. Yleisperehdytyksen muistitaulukko

Perehdyttäminen/ muistilista työharjoittelijalle	
Nimi	
Työharjoittelun alkamispäivä	
Perehtymissuunnitelma läpikäyty pvm	
Työssäohjaajan nimi	
Toimenpiteet	Kuka vastaa
<b>1. Ensimmäisen päivän perehdytyssemissä</b>	
Kauppakamarin yleisesittely ja organisaatio	
Intranetin esittely	
Säännöt	
Kauppakamarin strategia	
Kauppakamarin toimintasuunnitelma	
Työaikadirektiivi	
Henkilöntösuunnitelmat	
Yhteisön henkilöstön esittely	
<b>2. Järjestelmiin ja työvälineisiin liittyvät asiat</b>	
IT-perustiedot (työpisteellä odottamassa)	
Puhelimen käyttö (tarvittaessa)	
CRM-järjestelmän käyttöopastus n. viikon sisällä aloittamisesta	
Taloushallintojärjestelmän käyttöopastus (tarvittaessa)	
<b>3. Toimistoon ja työaikaan liittyvät asiat</b>	
Lounassetelit	
Toimiston avaimet	
Työajan seurantalaitteen käyttö ja omat seurantaraportit web-selaimesta	

## Liite 2. Perehdytyskansion sisällysluettelo

### Sisällys

1	YLEISPEREHDYTYS	3
1.1	HELSINGIN SEUDUN KAUPPAKAMARI	3
	Helsingin seudun kauppakamarin tehtävät	3
	Kauppakamarin jäsenyys	4
1.2	5. kerroksen pohjapiirros ja työntekijät	6
1.3	Harjoittelijan työaika ja tauot	7
	Kellokortin käyttö työajan mittaamisessa ja eri leimaamisvaihtoehdot	7
	Lounasaika ja lounassetelin käyttö	8
	Muut tauot?	8
1.4	Puhelinvaihteen käyttö	9
1.5	Harjoittelijan yleisperehdytystaulukko	10
2	TYÖNOPASTUS	11
2.1	Jokapäiväiset työtehtävät	11
2.2	Kuukausittain toistuvat työtehtävät	11
2.3	Ulkomaankaupan asiakirjat ja niiden vahvistaminen	12
	Euroopan unionin yleinen alkuperätodistus	13
	Kauppalasku (Commercial Invoice)	14
	Proformalasku (pro forma = muodon vuoksi)	15
	Rahtilasku (freight invoice/bill)	16
	Pakkausluettelo (Packing List)	16
	Bill of lading eli Konossementti	16
	Certificate of analysis	17
	Inspection certificate	17
	Eläinlääkärintodistus (veterinary certificate)	17
	Viisumitakuukirja	17
	ATA carnet -tulliasiakirja	18
2.4	Käteiskuitin teko taloushallintojärjestelmässä	19
2.5	e-Vientiasiakirja-palvelu	19
	Yli viikon vanhat e-Vienti-alkuperätodistukset	19
2.6	Tärkeitä internet-sivustoja	22
	Lähteet	23
	Liitteet	24
	Liite 1. TYÖAJANSEURAN TAJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖOHJEET	24
	Liite 2. ALKUPERÄTODISTUSOHJE	28
	Liite 3: VAHVISTETTAVAT ASIAKIRJAT	39
	Alkuperätodistuslomakepohjat	39
	Kauppalasku malli	44
	Rahtilasku malli	45
	Pakkauslista malli	46
	Konossementti malli	47
	Certificate of analysis malli	48
	Inspection certificate malli	49
	Eläinlääkärintodistus malli	50
	Saudi-Arabian viisumitakuukirjeen mallipohja	52
	Liite 4: LEIMASINMALLIT	53
	Liite 5: KÄTEISKUITIN TEKO TALOUSHALLINTOJÄRJESTELMÄSSÄ	54
	Liite 6. E-VIENTIASIAKIRJAPALVELUN KÄYTTÖOHJE KAUPPAKAMAREILLE	63